



## daiCAMPI

### Frutta a domicilio: l'idea vincente di un'azienda campana

News in daiCAMPI del [11/08/2009]



La lista della spesa si fa al telefono, poi, entro dodici ore, si riceve la merce direttamente a casa gratuitamente. Succede in Campania, dove da tre anni opera Primi Frutti, azienda che vende a domicilio frutta e verdura fresca. "Siamo puntuali, precisi e la merce è sempre fresca e buona – dice Marcello Casalino, direttore commerciale di Primi Frutti -. Prediligiamo i prodotti locali per offrire ai clienti frutta e ortaggi sempre freschi, con valori nutrizionali più alti e un gusto più saporito. Ogni settimana prepariamo una proposta in base alla stagionalità, pensata per soddisfare fabbisogni di frutta e verdura fresca di una famiglia media durante la settimana. Per la

vendita ci affidiamo a un call center interno, una formula che ci permette di relazionarci in modo costante e diretto con i clienti. La nostra proposta piace molto e stiamo continuando a crescere: il fatturato è aumentato del 15% del 2008 e del 20% nel 2009. Oggi serviamo 2.800 famiglie, soprattutto nelle province di Avellino, Salerno e Napoli".

**Vendita** - Tutte le fasi, dalla vendita alla consegna, sono gestite da un sistema integrato di CRM, Gat.crm di Siseco, azienda specializzata in soluzione IT. "Quando abbiamo iniziato, nel 2007, utilizzavamo un software in commercio per la gestione dell'azienda, ma c'erano delle difficoltà in quanto non tutte le fasi di vendita erano informatizzate – prosegue Casalino -. Gli ordini si prendevano al telefono e venivano scritti a mano quindi venivano trasmessi nel magazzino: la telefonia non era integrata con il resto dell'organizzazione, e questo era un vero problema che rallentava il processo e rendeva difficile la gestione. La velocità e l'efficienza per noi sono tutto, quindi abbiamo deciso di optare per una soluzione di CRM (Customer Relationship Management) su misura, in grado di seguire tutte le fasi della nostra attività. Questo ci ha permesso di aumentare l'efficienza del 40%".

**Software ad hoc** - Siseco ha studiato le necessità di Primi Frutti e quindi ha proposto il software Gat.crm, la soluzione made in Italy utilizzata da 20mila utenti per lavoro e che offre soluzioni o proposte, quotidianamente, a un milione di persone. «Come un sarto cuce su misura gli abiti, così noi realizziamo il CRM più adatto alle necessità dell'azienda – dice Roberto Lorenzetti, amministratore delegato di Siseco -. Per le necessità di Primi Frutti abbiamo proposto Gat.crm, la piattaforma per un CRM integrato che consenta di gestire al meglio la relazione con i clienti acquisiti e potenziali in un'unica piattaforma, grazie alle potenzialità CRM, SFA, Marketing, gestionali e VoIP». Il CRM, entrato in funzione nel marzo 2008, gestisce tutte le fasi della vendita: motore dell'azienda è il call center, dove lavorano 4/5 operatori che si occupano sia del telemarketing, sia della vendita in linea. L'ordine viene inserito nel computer e gestito la piattaforma targata Siseco per quanto riguarda l'evasione, l'organizzazione e la consegna (pesatura), fino ad arrivare alla stampa del documento di trasporto/fatturazione. Senza dimenticare il monitoraggio giacenza di magazzino e la reportistica. I risultati per Primi Frutti non hanno tardato ad arrivare, come dimostra il trend positivo che caratterizza l'azienda che sembra resistere a venti di crisi e recessione.. Il parco clienti ha continuato a crescere, grazie al passaparola e ad azioni di marketing. "Facciamo offerte di telemarketing one to one, mirate in base alle esigenze del cliente e alle preferenze che ha dimostrato – spiega ancora Casalino -. Anche questi dati sono registrati dal CRM che divide i clienti in gruppi e rende più facile preparare proposte mirate". La nuova sfida adesso è internet: dall'anno scorso primi frutti è anche on-line con il sito [www.primifrutti.it](http://www.primifrutti.it). Si possono consultare le offerte della settimana e contattare l'azienda per gli ordini, telefonicamente o via mail.

**GAT.crm** - E' il CRM (Customer Relationship Management) multicanale di Siseco ([www.siseco.com](http://www.siseco.com)) che consente di aumentare il proprio business, fornendo un servizio di qualità eccellente, gestendo le informazioni e migliorando l'intera connettività aziendale. Inoltre sul profilo funzionale ha sviluppato il sistema seguendo l'evoluzione "on demand" (cioè secondo le richieste del cliente) e l'evoluzione pianificata, mentre sul profilo tecnico sono disponibili tutte le funzionalità più evolute come Gat.Web, Georeferenziazione, Voice Over IP, IVR, Sms e integrazioni con il mondo ERP (es. SAP, Navision, Axapta...). GAT.crm si presenta estremamente affidabile e scalabile grazie ad oltre 10 anni di esperienza e oltre 20 mila utenti attivi. La soluzione è modulare e consente alle aziende di automatizzare i processi di CRM (contatti clienti, canali di vendita, ciclo attivo) e la gestione analitica dei dati (reportistiche, analisi, statistiche automatizzate) per una maggiore efficacia dei reparti Commerciale e marketing, essendo anche perfettamente integrato con IphoneBox, un centralino software che consente di avere una soluzione modulare per gestire tutte le esigenze telefoniche, fax, sms e VoIP. IphoneBox permette una gestione trasparente delle linee VoIP e della telefonia internet, espandibile senza limiti di interni e linee. Inoltre consente l'integrazione con Outlook, la registrazione delle chiamate e la gestione di tutte le sedi remote: la soluzione perfetta per la direzione di filiali e uffici distaccati.

Nel corso degli anni sono molte le società diventate clienti di Siseco, fra loro anche Telecom Italia, Il Sole 24 ore, Fastweb, Wind, Editalia, L'Osservatore Romano, Michelin, Iperclub vacanze, Smart, B-service.

---

scrivi a: [redazione@agricultura.it](mailto:redazione@agricultura.it)



Disclaimer - Copyright 2001 - 2008 © Agenzia Impress